



Case Study

LEROY MERLIN UNA FORMAZIONE COMPLETA, MODERNA ED ESTESA



SEDE: MILANO, ITALIA



UTENTI: + 7.000



SETTORE: GRANDE DISTRIBUZIONE SPECIALIZZATA

docebo®

Copyright © 2019 Docebo - Tutti i diritti riservati.
Per contattare Docebo, visita: www.docebo.com



Leroy Merlin Italia è la filiale italiana di Leroy Merlin, azienda francese operante nella grande distribuzione, specializzata in bricolage e fai-da-te, edilizia, giardinaggio, decorazione e arredo bagno.

Il primo punto vendita di Leroy Merlin Italia apre nel 1996. A fine 2017, Leroy Merlin Italia ha 48 punti vendita nel nostro Paese e un fatturato di 1,642 miliardi di euro, con 6.933 collaboratori: la crescita è stata esponenziale negli ultimi dieci anni (nel 2008 Leroy Merlin Italia aveva 2.464 dipendenti distribuiti in 20 negozi), considerando anche che l'Azienda - l'unica succursale di Leroy Merlin - si è imposta sul mercato italiano tramite l'inglobamento di altre catene esistenti.



PANORAMICA FORMATIVA

Nel 2006, grazie a Docebo, Leroy Merlin Italia inizia a considerare la possibilità di affiancare il training online a quello tradizionale. Fino ad allora l'Azienda aveva infatti utilizzato solo la formazione in presenza integrandola con strumenti estremamente semplici realizzati "in casa".

Quando le due realtà si incontrano, partendo dalla versione della piattaforma eLearning allora rilasciata dal team di Docebo, decidono di costruire assieme un sistema che risponda alle esigenze di Leroy Merlin Italia.

*"Docebo è sempre stata un'azienda che offre soluzioni attuali, fresche,
in linea con le nostre esigenze in continua evoluzione.*

Nel rapporto fornitore/cliente c'è disponibilità e apertura ad una relazione continua"

- Stefania Arosio - Human Resources Manager - Head of Training and Development Department



LA SFIDA DEL CLIENTE

Nel 2006 Leroy Merlin Italia, per quanto consapevole che il training in presenza sia la parte più forte del proprio modello di formazione, comprende che questa modalità non possa più coprire completamente i propri bisogni formativi, che acquisiranno negli anni a venire sempre più importanza anche grazie alla forte e rapida crescita in termini di numero di dipendenti.

Docebo rappresenta la soluzione ideale su cui Leroy Merlin Italia decide di puntare per costruire il proprio cammino nella formazione online, in questo senso

con approccio quasi pionieristico per il nostro Paese. Con sfid@ - questo il nome scelto da Leroy Merlin Italia per la prima piattaforma utilizzata - prende così avvio l'avventura nel mondo dell'eLearning.

Il particolare modello organizzativo di Leroy Merlin Italia prevedeva, e ancora prevede, una figura di Risorse umane di riferimento per ogni punto vendita, il *Rrun*, a cui la soluzione Docebo ha offerto sin da subito la possibilità di un rapido e facile accesso ai dati di tracciamento di tutte le iniziative formative nei negozi.



LA SOLUZIONE

Se fino al 2010 l'idea dell'Azienda era quella di un'attività di formazione online che gradualmente integrasse quella in aula, dove gli utenti erano attori ma non così protagonisti, a partire dal 2011 il cambio del modello organizzativo ha fatto sì che le persone accedessero sempre di più in piattaforma, con un approccio man mano più partecipativo. Una vera e propria impennata di accessi si è registrata nell'ultimo periodo, quando Leroy Merlin Italia ha ricostruito totalmente l'esperienza di apprendimento formativo. Il 2017 è stato infatti un anno importante per la formazione Leroy Merlin Italia: cresciuta moltissimo la richiesta di formazione on-line (sempre disponibile, soprattutto per i punti vendita sul territorio per i quali diventava sempre più difficile e dispendioso spostarsi per le formazioni in aula), nella seconda metà dell'anno Leroy Merlin Italia ha rivisto totalmente la sua Learning Experience, testando la nuova

versione cloud della piattaforma Docebo. Dopo una fase pilota, nel gennaio 2018 la piattaforma e la nuova learning experience sono state aperte a tutti i collaboratori. Disegnata l'esperienza e rilasciata la nuova piattaforma eLearning, il passo è davvero cambiato perché Leroy Merlin Italia ha accompagnato o meglio anticipato il passaggio tecnologico con un passaggio culturale vero e proprio.

Oggi tutti i collaboratori di Leroy Merlin Italia sono diventati non solo consapevoli di questa transizione, ma anche attori del cambiamento. "Docebo ci ha assistito nel passaggio dalla prima versione custom alla versione attuale, agevolando il match tra funzionalità vecchie e nuove in tempi brevi. I collaboratori si stanno per la prima volta avvicinando veramente all'eLearning alle sue qualità", sottolinea Stefania Arosio, Head of Training and Development Department.



I RISULTATI

La formazione di tutti e per tutti: i numeri della formazione di Leroy Merlin Italia

Il cammino intrapreso anni fa da Leroy Merlin Italia ha permesso all'Azienda di passare da un disegno di esperienza utente costruito in negozio a un reale ambiente di formazione orientato al collaboratore.

Se da una parte Docebo risponde oggi pienamente alle esigenze di gestione del training digitale, dall'altra consente ancora - e in maniera più strutturata rispetto al passato - la gestione della formazione in presenza, in continua evoluzione. Grazie a Docebo è stato quindi possibile un cambio di modello di apprendimento.

Un'offerta formativa completa, moderna ed estesa.

La Squadra Sviluppo Competenze di Leroy Merlin Italia, che progetta percorsi

Ogni collaboratore di Leroy Merlin può formarsi sui temi di propria competenza e non solo: la nuova learning experience prevede infatti piena libertà nell'esplorare e accedere a tutti i contenuti che interessano all'utente finale, in una logica "alla Netflix".

"Docebo ci consente di attuare un cambiamento, ma a misura delle nostre esigenze, e in modo graduale" afferma Stefania Arosio.

Attualmente i collaboratori dell'Azienda sono distribuiti su circa 50 punti vendita in tutta Italia. Gli utenti attivi mensili sono circa 1.500. Gli utenti top performer - che accedono alla piattaforma per seguire fino a tre contenuti digitali a ciclo formativo - sono tra i 500 e i 600.

formativi di tipo blended per i collaboratori dell'Azienda, è oggi impegnata a costruire un'architettura di corsi "di nuova generazione", in cui la componente eLearning sta acquisendo maggior peso specifico. La piattaforma è intesa come ambiente

in continua evoluzione, che si adatta alle esigenze organizzative e ai modelli di apprendimento in trasformazione. L'obiettivo è di rendere l'apprendimento pervasivo, omnicanale, fluido ed estremamente piacevole.

L'espansione di Leroy Merlin Italia, l'accorpamento di altre realtà, l'evoluzione tecnologica e l'ingresso nel mondo del lavoro dei Millennials prima e della Generazione Z a breve, ha determinato quindi un adeguamento della Formazione anche alla mentalità e alle abitudini dei dipendenti più giovani che vanno ad affiancarsi a chi è cresciuto assieme all'Azienda, con un'attenzione alla realizzazione di contenuti fruibili da mobile visto che entro il 2020 ogni collaboratore disporrà di uno smartphone.

Il training online raggiunge in modo fluido tutti gli utenti che oggi apprezzano in particolare l'autonomia di scelta dei contenuti per costruirsi un percorso formativo su misura e trovano in Docebo - grazie alla sua modernissima interfaccia utente - un ambiente familiare.

“Credo che Docebo sia sempre un passo avanti, che faccia da specchio all'Azienda per ricordarci sempre «Oggi stai utilizzando questa metodologia, ti stai trovando bene, ma non pensare di fermarti qua». Ecco, credo che un merito molto importante di Docebo sia proiettare il Cliente verso le esigenze degli anni a venire”, dice Rita Donigaglia, Capo Progetto Formazione, che ha assistito in questi anni all'evoluzione di Leroy Merlin Italia e della stessa équipe di cui fa parte: la Squadra si è a sua volta adeguata ai cambiamenti dei trend della Formazione e ai trend social in generale, modificando il proprio assetto e la propria modalità di lavoro in chiave contemporanea. Nella produzione interna dei corsi sono state inoltre coinvolte risorse, con diversi ruoli e competenze,

mosse dal desiderio di contribuire alla costruzione di una conoscenza che sia davvero condivisa e a disposizione di tutti.

E la parola “tutti”, quando si parla di utenti della piattaforma, è quanto mai calzante: Leroy Merlin Italia ha infatti recentemente adottato un altro dei pillar di Docebo, ossia il modulo Extended Enterprise, potendo così formare per esempio anche fornitori e business partner o società collegate.

La possibilità di offrire anche la formazione extended certifica le competenze e le evoluzioni di apprendimento, dando così la possibilità di spendere il portafoglio delle proprie skill sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

“C'è sempre più utenza che accede alla piattaforma, che si iscrive e si forma, e abbiamo notato che nel momento in cui l'utente completa un corso si innesca come un meccanismo virtuoso: da lì in poi sarà sempre più invogliato ad andare avanti”.

La formazione retail, organizzata per cataloghi e per ambiti tematici, contribuisce al risultato economico dell'Azienda, diventa un elemento distintivo per il collaboratore che trova una risposta formativa utile al proprio progetto professionale e individuale.

“Come azienda e come squadra ci interroghiamo costantemente sul futuro e siamo consapevoli della necessità di evolvere per rispondere a nuovi scenari: per questo la piattaforma di oggi è un punto di partenza su cui lavorare per migliorare l'adozione delle funzionalità ed aggiungerne di nuove, facendo leva sulle costanti release di Docebo e sui nuovi modelli di apprendimento dell'organizzazione” conclude Irene Mantovani, Capo Progetto Digital Learning.

Docebo sta cambiando il modo di apprendere delle persone attraverso l'Intelligenza Artificiale. Mentre le tradizionali tecnologie formative hanno dettato il modo di apprendere delle persone attraverso corsi formali, la piattaforma eLearning Docebo supporta la formazione nel flusso di lavoro quotidiano per guidare la crescita, le performance e i profitti della tua organizzazione. Docebo è stata scelta da oltre 1.500 aziende in tutto il mondo per la sua capacità di soddisfare molteplici casi d'uso, sia per la formazione aziendale interna che esterna.